

**DEZEMBRO/2018**

**RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC**

**RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - DEZEMBRO/2018**

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

No mês de dezembro, o SIC realizou **134 atendimentos** e 15 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos. Todas as manifestações encontram-se registradas no sistema “CRM-Sugar.”

**SOLICITAÇÕES**

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS | QUANTIDADE |
| Dezembro/2018 | **134** |

**RECURSOS**

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS | QUANTIDADE |
| Dezembro/2018 | **7** |

**TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – DEZEMBRO/2018**

**NÚMERO DE SOLICITAÇÕES E RECURSOS RECEBIDOS DE JANEIRO A DEZEMBRO/2018**

**DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR**

**DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – DEZEMBRO 2018 E 2017**

**PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – DEZEMBRO/2018**

**COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM DEZEMBRO DE 2018 E 2017**

**RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – DEZEMBRO/2018**

|  |  |
| --- | --- |
| **ASSUNTO** | **QUANTIDADE** |
| **Expansão - Projetos/Obras** | **79** |
| Obras | 60 |
| Desapropriações | 19 |
| **Operação** | **15** |
| Ocorrências | 7 |
| Relatórios Operacionais | 5 |
| Procedimento Operacional | 3 |
| **Administração/Institucional** | **9** |
| Contratos | 9 |
| **Financeiro** | **8** |
| Negócios | 7 |
| Receitas e Despesas | 1 |
| **Engenharia/Manutenção** | **6** |
| Proteção acústica | 6 |
| **Serviços ao Cliente** | **4** |
| Apoio a estudantes | 4 |
| **Expansão - Diversos** | **3** |
| Cronograma/Prazos | 3 |
| **Expansão - Planejamento** | **2** |
| Pesquisa Origem/Destino | 2 |
| **Fale Conosco** | **2** |
| Operação | 2 |
| **Recursos Humanos** | **2** |
| Concursos | 1 |
| Salários de Funcionários | 1 |
| **Bilhetagem** | **1** |
| Bilheterias do Bilhete Único | 1 |
| **Cultura** | **1** |
| Programação Cultural | 1 |
| **Estações e Arredores** | **1** |
| Autorização para tirar fotografias | 1 |
| **Expansão da Rede** | **1** |
| Prazo de Entrega das novas estações | 1 |

**PERFIL DOS SOLICITANTES**

**TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM DEZEMBRO/2018**

**Prazos Legais**

**SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC - DEZEMBRO/2018**

**TIPO DA INSTÂNCIA DOS RECURSOS ENCERRADOS – SIC – DEZEMBRO/2018**

**NÚMERO DE SOLICITAÇÕES E RECURSOS RECEBIDOS DE JANEIRO A DEZEMBRO/2018**

**SOLICITAÇÕES**

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS | QUANTIDADE |
| Janeiro a Dezembro/2018 | **1.789** |

**RECURSOS**

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS | QUANTIDADE |
| Janeiro a Dezembro/2018 | **67** |

**HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC**

**CONCLUSÃO**

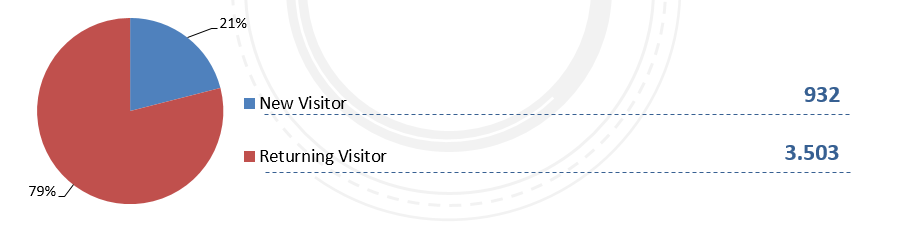
De janeiro a dezembro de 2018, tivemos 1.789 manifestações e ao longo de 2017 foram 1.498, o que resultou em um crescimento de mais de 19% de um ano para o outro. Reafirmando uma característica que aconteceu em anos anteriores, as Concessionárias Públicas e as Imobiliárias/Incorporadoras foram as duas categorias de solicitantes que mais buscaram informações junto ao SIC Metrô-SP. Os assuntos mais solicitados, portanto, foram “Interferência/Obras” e “Desapropriações”, que totalizaram mais de 44% de todos os atendimentos.

**RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – SIC DEZEMBRO/2018**

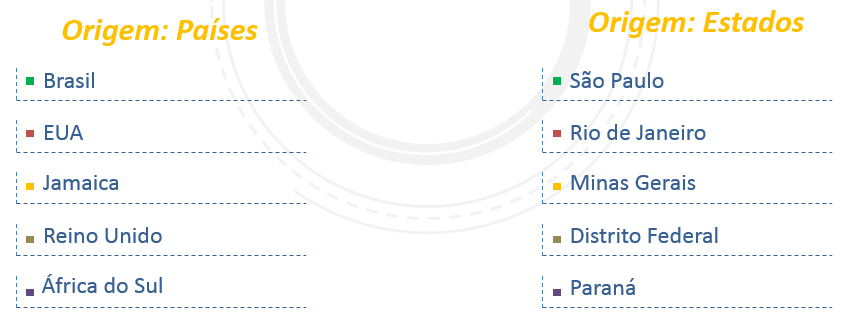
**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

Durante o mês de dezembro, o “Portal da Transparência do Metrô” teve 4.534 visitas, com uma média de 146 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 20.655 visualizações de páginas e o pico de visitas ocorreu no dia 05/12/2018, quarta-feira, com 697 visitantes.

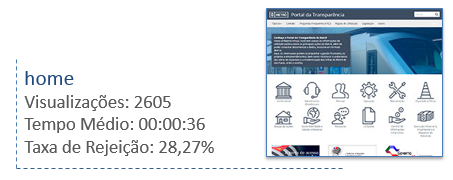
****

**VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS**

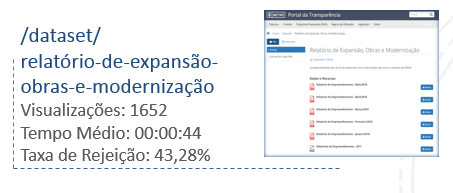
****

**PÁGINAS MAIS VISITADAS EM DEZEMBRO**

**Home**

****

**Relatório de expansão e obras**

****

**Demonstrações financeiras padronizadas**

